

Annexe 1 – Conditions Générales d'Utilisation d'isyCard

1. PRÉAMBULE

La société isyCard (Ci-après désignée le : « **Prestataire** ») dont le siège social est situé 1571 bd Marechal Leclerc 06360 Eze édite sous la marque « isyCard » une solution informatique dédiée au travail collaboratif, accessible via internet à l'adresse : **<nomduclient>.isyCard.com**

Les présentes CGU d'Utilisation (Ci-après désignées : « **CGU** ») décrivent les modalités et les conditions d'utilisation de la solution isyCard permettant la digitalisation de menus, Room Directory, Carte des Vins, publicités, diverses informations Hôtelières.

Ces conditions sont applicables sans réserve à toute personne, physique ou morale, souscrivant à isyCard (ci-après « **isyCard** » et/ou « **Solution** »).

2. DÉFINITIONS

Afin de clarifier la lecture des présentes, les Parties conviennent que les termes ci-après, utilisés au singulier et/ou au pluriel, ont la signification globale suivante :

- « **Documentation** » désigne, le (les) support(s) de formation, l'aide en ligne, éventuellement le (les) document(s) de paramétrage, le cas échéant le support d'installation et tous documents remis par le Prestataire au Client, sur support papier ou en ligne pour l'utilisation de isyCard ;
- « **Défaut** » désigne toute anomalie de fonctionnement de la Solution isyCard notifiée au Prestataire, reproductible par ce dernier sur son environnement et se traduisant par des résultats non conformes aux fonctionnalités décrites dans la Documentation
- « **Données** » désignent les documents et les informations de toute nature établis par les intervenants du Client sous leur seule responsabilité et diffusés au travers de isyCard ;
- « **Internet** » : réseau mondial permettant l'interconnexion et l'échange d'informations entre des ordinateurs distants géographiquement ;
- « **Mises à jour** » désignent une version améliorée des logiciels utilisés dans le cadre de isyCard ou corrigeant des Défauts et/ou présentant des fonctionnalités supplémentaires, permettant ainsi d'effectuer une maintenance corrective ou évolutive de isyCard ;
- « **Ouverture d'isyCard** » désigne la date à laquelle le Client a accès à isyCard;
- « **Paramétrage d'isyCard** » désigne les opérations nécessaires à la mise en œuvre des services souscrits par le Client sur son ou ses espaces de travail et définies dans le document de paramétrage (recueil des besoins, configuration des paramètres du logiciel sur la plateforme informatique pour adapter isyCard au contexte particulier du Client, rédaction de document décrivant le paramétrage...). Le paramétrage est réalisé par l'ADMINISTRATEUR, ne comprend aucun développement informatique et est réalisable au travers d'une interface Web avec les menus d'administration de isyCard.
- « **isyCard** » désigne l'ensemble des services isyCard et des prestations optionnelles éventuelles (telles que visées à l'article 4 ci-après) souscrits par le Client et fournis par Prestataire selon les modalités définies dans les CGU et les CONDITIONS PARTICULIÈRES.
- « **Visiteurs** » désignent toutes les personnes physiques consultant la Solution isyCard via Internet.

3.1 Les documents contractuels liant le Client et Prestataire sont constitués :

- du Contrat de Service IsyCard détaillant les services et prestations complémentaires souscrits par le Client tel que complété par ses annexes éventuelles ;
- des présentes CGU.

Ces deux documents et leurs annexes ci-après dénommés ensemble le « Contrat » forment un ensemble contractuel indivisible qui remplace, annule et se substitue à tout accord antérieur oral ou écrit.

Les présentes CGU sont seules valables même en cas d'indication contraire mentionnée dans les conditions d'achat du Client.

Aucune condition particulière ne sera opposable au Prestataire si elle n'a pas été acceptée par écrit et aucune tolérance ne pourra être interprétée comme valant renonciation à un droit ou comme modification des relations contractuelles.

Le Contrat conclu entre Prestataire et le Client exprime l'intégralité de l'accord des Parties à la date de la signature par le Client du Contrat.

3.2 Les présentes CGU sont valables à la date de leur signature. Le Prestataire se réserve la possibilité de les modifier, notamment pour tenir compte des évolutions techniques nécessaires à l'utilisation d'isyCard. Le Prestataire informe le Client des nouvelles CGU. Elles entreront en vigueur à compter de leur date de mise à disposition. Toute modification substantielle (notamment des prérequis techniques) ouvrira au Client la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans le mois suivant la date de notification par l'Editeur des nouvelles CGU.

3.3 Le Contrat de Service peut prévoir des conditions dérogatoires aux présentes CGU. Dans ce cas, il appartient au Client d'informer ses Administrateurs, intervenants des conditions du Contrat de Service.

4. DESCRIPTION D'ISYCARD

Le Prestataire propose l'ensemble des prestations et options définies ci-après aux conditions tarifaires en vigueur à la date de signature du Contrat par le Client.

4.1 isyCard comprend les prestations de bases suivantes :

- Accès via Internet à isyCard et sans aucune restriction pour les Visiteurs : consultation des menus, carte des vins, points de ventes, Room Directory, Guest Comment.
- Accès au Back Office de la Solution isyCard permettant aux Administrateurs de modifier leurs menus et informations.

4.2 Le Client peut souscrire aux options suivantes :

- Appel du serveur / Demander l'addition (en utilisant des Qr Code)
- Accès au service isyCard Hotel : permettant de créer un nombre de points de vente défini dans le devis.
- Accès au service isyMedia : permettant de gérer la diffusion de publicité ciblée, dans le cas d'installation de tablette en chambre et intégrant un nombre illimité de points de vente.

5. CONDITIONS D'ACCÈS À isyCard

5.1 Prérequis Techniques

L'accès et l'utilisation d'isyCard requièrent impérativement que chaque Administrateur dispose d'un ordinateur et d'un accès Internet garantissant un débit minimum de 4 Mbits/s (WiFi, 3G, 4G). En cas d'utilisation de tablettes smartphone, les firmwares devront être à minima :

- IOS 9.1 pour les tablettes/smartphone Apple
- Android 6.0 pour les tablettes/smartphone Android

À défaut du respect de ces spécifications techniques, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable en cas de défaut de fonctionnement d'isyCard.

Il est entendu que ces spécifications minimums sont susceptibles d'évoluer au cours de la période contractuelle (et notamment lors de chaque nouvelle version de isyCard mise à disposition) et que le Client doit expressément s'y conformer afin de pouvoir continuer à accéder à isyCard dans des conditions normales.

Tous les frais liés aux ordinateurs des Administrateurs, aux accès internet et aux prestations nécessaires à leur fonctionnement (logiciels, accès, abonnement, consommations téléphoniques...) sont à la charge exclusive du Client et/ou de ses intervenants.

5.2 Connexion à isyCard

5.2.1 isyCard est accessible via le réseau Internet à l'adresse **http://<domaine>.isyCard.com** ou **https://<domaine>.isyCard.com**, ou à toute autre adresse qui serait indiquée par le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit, à tout moment, de changer cette adresse en respectant un préavis de trente (30) jours ouvrés.

5.2.2. Pour accéder au Back Office de la Solution isyCard, chaque Administrateur doit disposer d'un code d'accès et d'un mot de passe :

- Le Prestataire envoie une notification par email aux Administrateurs leur transmettant un code d'accès et les invitant à se connecter.
- L'Administrateur peut changer ce mot de passe personnel et confidentiel à tout moment. L'Administrateur devra être informé par le Client de la nécessité de prendre tous moyens nécessaires pour mémoriser son mot de passe personnel et confidentiel. Un lien « mot de passe oublié » est disponible sur la page d'accueil du Back Office de la Solution isyCard.
- Les codes d'accès et mots de passe permettant d'accéder à la Solution isyCard ayant un caractère personnel et secret, chaque Administrateur s'engage à ne communiquer à quiconque ses codes et mots de passe. En tout état de cause, chaque connexion à la Solution isyCard effectuée en utilisant le mot de passe d'un Administrateur sera réputée avoir été effectuée par lui-même, sous son entière responsabilité.
- En cas de perte ou de vol d'un code d'accès ou d'un mot de passe d'un Administrateur, celui-ci s'engage à avertir immédiatement le Prestataire par tout moyen afin que celui-ci procède à la désactivation du compte et au renouvellement de la procédure lui permettant d'attribuer de nouveaux codes d'accès et mot de passe.

5.3 Formation à isyCard

La formation de l'Administrateur est obligatoire. La 1ere formation est effectuée par le Prestataire et/ou tout préposé ou prestataire de services auquel le Prestataire pourrait faire appel qui restent placés sous l'autorité et la responsabilité exclusives de Prestataire. Cette formation se fait par prise de main d'un PC du Client à distance. Pour cela le client devra se prémunir d'un PC, d'une connexion Internet et un débit convenable (au moins 5 Mbits/s) et d'un téléphone.

5.4 Rôle de l'ADMINISTRATEUR

L'Administrateur désigné par le Client est le contact privilégié du Prestataire. Il est en charge de :

- La mise à jour des menus ;
- la saisie et l'enregistrement des demandes de support standard au Prestataire par mail à support@isycard.com. Pour chaque demande de support, la demande sera prise en compte dans les 24h suivant son enregistrement. La réponse sera apportée dans les meilleurs délais suivant la nature de la demande ;

5.5 Accès à isyCard

Le Prestataire s'engage à maintenir isyCard disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en dehors des périodes d'interruption de service programmées et garantit un taux minimal de disponibilité annuelle de quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99%).

Des interruptions de service ou des restrictions de fonctionnalités peuvent être réalisées par le Prestataire en fonction des impératifs d'exploitation, sans obligation d'information préalable de sa part, mais en s'efforçant d'intervenir aux heures les moins gênantes pour le Client.

Le Prestataire s'engage à effectuer une sauvegarde incrémentale quotidienne (conservation des 3 derniers jours) des données.

6. ASSISTANCE - MAINTENANCE

6.1 Assistance

Le support Administrateur standard inclu dans isyCard est limité au bon fonctionnement de isyCard à l'exclusion de tout problème technique lié : au paramétrage réalisé par le seul Client, au matériel du Client, à la connexion internet, à l'organisation du projet, à l'utilisation même de isyCard...

Toute prestation non incluse dans le support Administrateur standard fera l'objet d'une facturation selon les conditions prévues dans le Contrat de Service ou d'un devis accepté avant toute intervention du Prestataire.

6.2 Maintenance

6.1.1 Maintenance corrective : Le Prestataire garantit les logiciels utilisés dans le cadre de isyCard contre tous vices cachés. Dans ce cadre, Le Prestataire effectuera les corrections nécessaires à tout défaut dûment notifié par l'Administrateur.

6.1.2 Maintenance évolutive : Le Prestataire s'engage à faire profiter tous les Administrateurs de toute amélioration de isyCard, sans que ceux-ci puissent refuser, à l'exclusion de toute nouvelle version des logiciels utilisés dans le cadre de isyCard qui présenterait des caractéristiques et/ou des fonctionnalités nouvelles non souscrites par le Client dans le cadre du Contrat de Service.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR – OUVERTURE DE isyCard - DURÉE

7.1 Prestataire s'engage à procéder à l'ouverture générale de isyCard dans les délais et conditions définis dans le Contrat de Service.

7.2 Prestataire s'engage à maintenir l'accès à isyCard pendant toute la durée prévue dans le Contrat de Service selon les modalités spécifiées ci-après et dans ledit Contrat de Service.

7.3 Une suspension de service pourra toutefois être décidée par le Prestataire, notamment en cas de non-paiement d'une échéance due par le Client ou d'utilisation non autorisée des codes d'accès et mot de passe.

Les Administrateurs seront avertis de la suspension et de la reprise de isyCard par le Prestataire.

7.4 La fermeture de isyCard intervient à l'expiration du contrat quelle qu'en soit la cause et entraîne la fermeture de tous les accès Administrateurs par le Prestataire.

Il appartient alors au seul Client d'informer ses Administrateurs de la prochaine fermeture de isyCard et de prendre toutes mesures appropriées pour effectuer les copies et sauvegardes de ses Données

7.5 En cas de reconduction du Contrat, aucune interruption de l'accès ne se produira à l'échéance, sous réserve du parfait paiement des sommes dues par le Client à Prestataire et de la reconduction du contrat en bonne et due forme.

7.6 Il est précisé qu'afin de respecter les principes de sécurité et de confidentialité liés à l'utilisation de isyCard, Le Prestataire :

- n'effectue aucune copie totale ou partielle des informations ou documents déposés dans isyCard par le Client et ses Administrateurs,
- ne conservera pas les données stockées sur isyCard plus de 30 jours après la date de fermeture de isyCard. Si aucun archivage n'est commandé par le Client, le Prestataire procédera à la destruction des données du Client une fois ce délai écoulé.

À la demande du Client, Le Prestataire pourra effectuer une extraction totale ou spécifique de Données du Client. Cette extraction sera réalisée après signature d'un devis établi conformément aux tarifs en vigueur à la date de la demande.

7.7 Le Client s'engage à détruire et faire détruire par toute personne ayant eu accès à isyCard tous documents concernant isyCard et notamment toute la Documentation.

ANNEXE 1 : Formation isyCard

Prestataire s'engage à assurer les prestations décrites ci-dessous :

Les formations sont effectuées par le personnel de Prestataire et/ou tout préposé ou prestataire de services auquel Prestataire pourrait faire appel qui restent placés sous l'autorité et la responsabilité exclusives de Prestataire.

FORMATION ADMINISTRATION

Les ADMINISTRATEURS doivent suivre un stage de formation adapté à l'usage qu'ils auront de isyCard.

1.1 Formule en ligne sur Internet

Prestataire propose une formation en ligne sur internet qui permet aux UTILISATEURS de suivre une présentation de la solution isyCard. Cette formation correspond à une prise en main et s'adresse à l'ensemble des UTILISATEURS. Elle consiste en une « visite guidée » de isyCard permettant de comprendre les tâches à réaliser par les personnes chargées de consulter, produire ou contrôler les documents du projet.

Le formateur invite les UTILISATEURS déclarés à la présentation. Un système de conférence téléphonique permet d'organiser les questions/réponses.

Pré-requis pour les participants à la formation en ligne:

- Chaque participant doit disposer d'un PC connecté à Internet en haut débit et d'une messagerie

ANNEXE 2 : Prérequis poste utilisateur IsyCard

NOTA : ces spécifications techniques sont valables à la date de leur signature. Prestataire se réserve le droit de procéder à des améliorations pouvant conduire à des modifications des prérequis indiqués ci-dessus, dans le respect des usages et des règles de l'Art. Prestataire fera ses meilleurs efforts pour assurer la compatibilité des plates-formes existantes et avertira les utilisateurs de toute nouvelle prescription particulière.